

## **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN SURAT IJIN MENGEMUDI BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 22 TAHUN 2009 DI KOTA SURABAYA**

**Purnama Budi Suananta, Andy Fefta Wijaya, Mardiyono**

Program Magister Administrasi Publik, Universitas Brawijaya, Jl. MT. Haryono, Malang

Email. purnamasuananta@yahoo.co.id

**Abstrak:** Implementasi kebijakan Polri berkaitan dengan pelayanan SIM di Kota Surabaya belum optimal dikarenakan: (1) Keterpaduan sistem transportasi yang belum terbentuk dan belum memadai; (2) Rencana pemerintah untuk menjadikan Kota Surabaya menjadi kota megapolitan dengan nama Gerbang Kerta Susila, menjadi permasalahan tersendiri karena memerlukan kebijakan yang tepat sasaran pula terutama dalam manajemen lalu lintasnya. Oleh karena itu diperlukan suatu perubahan sistem yang konsisten dan merubah mindset masyarakat dan Polri dalam pelayanan SIM untuk menekan kecelakaan lalu lintas. Hasil penelitian menunjukkan: Peningkatan kualitas dan profesional polisi lalu lintas merupakan salah satu rencana strategis Direktorat Lalulintas Polri. Walaupun demikian, keterbatasan didalam penyediaan fasilitas operasional membutuhkan penyelesaian bersama. Keseimbangan alokasi di dalam pembinaan jalan juga harus memungkinkan secara proporsional di berikan untuk penyediaan fasilitas Kepolisian lalulintas. Kreatifitas dan inovasi para unsur pimpinan juga tidak kalah pentingnya dalam mewujudkan hal ini, karena itu sinergitas unsur terkait harus senantiasa dikedepankan dan ditekankan demi terciptanya tujuan bersama. Dari hasil penelitian tersebut peneliti merekomendasikan antara lain: (1) Pelaksanaan manajemen lalu lintas yang efektif, (2) Pengendalian penerbitan SIM sesuai dengan manfaat, tujuan, dan kebutuhan pengguna SIM.

**Abstract:** *The implementation of driving license services in the city of Surabaya is not optimal due to: (1) integration of the transport system which has not been formed and inadequate; (2) A plan to make the city of Surabaya into a mega city with Gate name Kerta Susila, becomes its own problems because it requires targeted policies as well, especially in traffic management. In order to reduce the risks mentioned above, we need a fundamental change in the system. The results showed: Improved quality and professional traffic police is one of the strategic plan of the Directorate of Traffic Police. However, limitations in the provision of operational facilities in need of completion together. The balance in the allocation of road maintenance should also be given proportionately allow for the provision of traffic police facility. Creativity and innovation the leadership element is also important in making this happen, because it's a synergy related elements should always be prioritize and demphasized for the creation of a common goal. From the results of the study authors recommend, among others: (1) The implementation of effective traffic management, (2) Control of issuing driving licenses in accordance with the benefits, goals, and needs a driving license users.*

**Keywords:** *Implementation, Driving Licence, and Public Service*

### **PENDAHULUAN**

Kebijakan publik (*public policy*) sebenarnya sudah menjadi realitas sosial sejak manusia menyadari bahwa mereka memiliki tujuan hidup yang sama di samping variasi kepentingan yang ada. Pengertian dasar kebijakan publik adalah sebagai perwujudan keinginan dari para sarjana sosial untuk memecahkan masalah-masalah sosial di lapangan (*close the gap between knowmowledge and policy*). (Parsons, 1997 : 21).

Institusi Polri sesuai dengan tugas pokok dan kewenangannya yang diberikan oleh undang-undang nomor 2 tahun 2002 pasal 13, yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Undang-undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), dalam pasal 2 dijelaskan bahwa : "Fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakkan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan Polri dalam pasal 4 dijelaskan: Kepolisian Negara Republik Indonesia bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat, serta terbinanya ketenteraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.

Berbicara pelayanan yang dilakukan oleh Polri maka pada umumnya masalah yang dihadapi Polri dalam melaksanakan fungsi kepolisian dapat dibedakan menjadi masalah eksternal dan internal. Masalah internal ditandai dengan belum optimalnya hasil reformasi struktural, instrumental dan kultural. Reformasi kultural terkait pelayanan kepolisian yang prima belum memenuhi harapan masyarakat, hal tersebut ditandai dengan masih rendahnya kepercayaan masyarakat kepada Polri. Masalah eksternal antara lain mencakup permasalahan pengamanan perbatasan dan pulau-pulau terluar, tingkat kejahatan konvensional dan transnasional yang masih tinggi, belum optimalnya kerjasama antar departemen dan luar negeri, serta terorisme.

Pola dan perilaku dalam pelayanan dalam tubuh kepolisian dapat dianalisa dari proses pelayanan kinerja Polri dalam penyediaan surat-surat penting yang dibutuhkan masyarakat antara lain Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Surat Izin Mengemudi (SIM), dan pelayanan masyarakat (yanmas). SIM dibuat atau diterbitkan sebagai upaya kepolisian untuk mengatur lalu lintas di jalan raya. Dengan melakukan "seleksi" terhadap kepemilikan SIM, diharapkan pengguna kendaraan memiliki kemampuan dan pemahaman yang cukup sehingga tidak membahayakan orang lain ketika mengemudi. Kepentingan masyarakat untuk berkendara dan kewajiban kepolisian untuk menjaga ketertiban, membuat polisi harus menyediakan sebuah mekanisme pelayanan bagi masyarakat yang memerlukan SIM.

Transportasi darat merupakan salah satu sektor teknologi yang terus mengalami perkembangan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah dan jenis kendaraan yang semakin banyak dan arus lalu lintas yang dari hari ke hari semakin padat. Inovasi dalam bidang ini berjalan terus-menerus seiring dengan mobilitas manusia akan daya jangkauan dan jelajah yang semakin besar. Akan tetapi di sisi lain, apabila tidak ditangani dengan baik teknologi ini dapat berubah menjadi mesin pembunuh yang sangat berbahaya.

Pernyataan diatas tidak berlebihan, menurut data yang diperoleh setidaknya di seluruh dunia setiap tahunnya korban yang meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas hampir mencapai angka 1 juta. Di Indonesia sendiri menurut data Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Departemen Perhubungan (Ditjen Hubdar Dephub, 2008) rata-rata korban meninggal dunia dalam 1 tahun sejumlah 10.696 jiwa atau setiap harinya lebih dari 20 keluarga yang harus kehilangan anggota keluarganya. Bahkan menurut Organisasi Kesehatan Dunia/ *World Health Organization* (WHO) bahwa korban kematian akibat kecelakaan lalu lintas pada tahun 2009 telah menduduki ranking ke-5 setelah penyakit jantung, dan pada tahun 2020 diprediksi akan meningkat menjadi ranking pertama (Polrestabes Surabaya, 2011).

Untuk mempercepat jalannya program-program kepolisian, maka Kapolri menetapkan program akselerasi transformasi Polri menuju Polri yang mandiri, profesional, modern dan dipercaya masyarakat, adapun beberapa kegiatan yang mengalami akselerasi di jabarkan dalam program Quick wins yang terdiri dari : program quick respon samapta, program transparansi proses penyidikan reserse dengan pemberian surat pemberitahuan perkembangan hasil penyidikan (SP2HP), program peningkatan pelayanan SIM yang dapat dipertanggungjawabkan, STNK dan BPKB, serta program

transparansi rekrutmen personil Polri. Hal ini dilakukan dalam rangka mempercepat proses reformasi birokrasi Polri pada bidang kultural, yang sejalan dengan program reformasi birokrasi yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Kepolisian Negara Republik Indonesia bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat, serta terbinanya ketenteraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia. Begitu pula yang dilaksanakan di lingkup Kota Surabaya, oleh Satpas Polrestabes Surabaya.

Kecelakaan lalu lintas yang didefinisikan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1993 tentang Prasarana dan Lalu Lintas sebagai "suatu peristiwa di jalan yang tidak disangka-sangka dan tidak disengaja melibatkan kendaraan dengan atau tanpa pemakai jalan lainnya, mengakibatkan korban manusia atau kerugian harta benda", memang menjadi perhatian semua pihak yang menjadi stakeholders angkutan jalan. Sejumlah riset dan kebijakan untuk menangani masalah lalu-lintas ini terus dilakukan, mulai dari perbaikan peraturan, perencanaan dan desain jalan untuk keamanan, audit keamanan, sampai inovasi teknologi dan desain kendaraan yang makin pintar sehingga mampu mengurangi jumlah dan korban kecelakaan.

Permasalahan lalu lintas di negara kita sebenarnya bukan pada peraturan yang berlaku. Peraturan lalu lintas kita tidak jauh berbeda dengan negara lain yang memiliki tingkat keselamatan lalu lintas yang lebih baik. Masalah utamanya lebih dikarenakan lemahnya mekanisme kontrol akibat rendahnya kesadaran dan kedisiplinan aparat dan pengguna jalan. Untuk itu usaha untuk meningkatkan kesadaran aparat dan pengguna jalan perlu menjadi perhatian khusus apabila ingin menyelesaikan permasalahan keselamatan lalu lintas di negara tercinta ini.

Melihat kecelakaan kecenderungan terus meningkatnya angka kecelakaan, PBB pada tahun 2001 memasukkan kecelakaan lalu lintas di jalan merupakan masalah kesehatan masyarakat. Dan menanggapi hal itu pada 11 Mei 2011 lalu, PBB membuat program Decade of Action for Road Safety 2011-2020. Target aksi ini untuk mengurangi jumlah korban meninggal dunia pada tahun 2020 sebesar 50%. Selain itu di Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 juga mengamanahkan agar pemerintah membuat Rencana Umum Nasional Keselamatan (RUNK) dan tentunya Rencana aksi di atas menjadi bagian dari RUNK. Menanggapi program yang dibuat oleh PBB ini, Polri berkomitmen tinggi untuk mengupayakan peningkatan keselamatan lalu lintas. Karena sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ), dimana secara tegas dikatakan bahwa Polri sebagai salah satu pemangku kepentingan harus berperan aktif dalam upaya-upaya penanggulangan masalah kecelakaan lalu lintas di jalan sesuai dengan kewenangan yang ada termasuk mengkordinasikan sistem informasi LLAJ dan peran di dalam Forum LLAJ baik di tingkat Nasional, Provinsi maupun Kabupaten dan Kota. Hal ini diperkuat dengan UU Nomor 2 tahun 2002 tentang POLRI yang mewajibkan polisi untuk melindungi dan mengayomi masyarakat termasuk di dalam aktivitasnya di jalan (Sumber: NTMC, 8333, 2011).

Salah satu metode penanganan permasalahan lalu lintas adalah 3 E, yakni kombinasi dari engineering, education dan enforcement. Yakni, keterpaduan antara aspek teknologi yang terdiri dari inovasi kendaraan dan pengaturan prasarana jalan, pendidikan kesadaran berlalu lintas serta penegakan hukum yang tegas terhadap pelanggar peraturan lalu lintas.

Tingginya angka kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan saat ini masih ditunggu oleh masyarakat Indonesia agar berkurang, meski muluk untuk berharap hilang tanpa bekas. Disamping itu dilengkapi dengan karakteristik Kota Surabaya yang merupakan kota terbesar kedua dan padat di Indonesia. Tragedi di jalan raya yang sering melanda tidak hanya terjadi karena satu faktor, namun saling berkaitan sehingga menciptakan lingkaran setan. Setiap pihak yang bertanggung jawab di

dalamnya, yakni Polri, Kementerian Perhubungan (Dirjen Perhubungan Darat, DLLAJ Tk.I atau Tk.II), Jasa Raharja, dan Direktorat Jenderal Bina Marga harusnya dapat lebih bermoral dalam memanusiawikan situasi dan kondisi yang ada. Meski diakui semuanya memang tak terlepas dari budaya yang diciptakan oleh masyarakat Indonesianya sendiri.

Untuk dapat mengurangi resiko berlalu lintas, maka diperlukan suatu perubahan sistem yang mendasar. Revitalisasi Administrasi Pelayanan SIM yang terampil, tingkat emosional, etika, ternyata secara langsung dan tidak langsung bertolak belakang dengan jaminan kehati-hatian masyarakat dalam berkendara. Kondisi pelayanan seperti ini mendorong pertumbuhan kendaraan yang meningkat pesat mengingat masyarakat dengan mudah bisa mendapatkan SIM dengan mudah. SIM diharapkan menjadi alat kontrol yang memadai untuk mengendalikan pertumbuhan kendaraan bermotor sehingga resiko kecelakaan lalulintas pun dapat diminimalisasi. SIM sebagai indikator kompetensi seseorang bahwa ia memiliki standar keterampilan dalam berkendara.

Pembangunan infrastruktur yang tidak seimbang dengan tingkat pertumbuhan kendaraan bermotor diyakini merupakan salah satu faktor dari meningkatnya kecelakaan lalu lintas. Oleh karena itu diperlukan suatu perubahan sistem yang konsisten dan merubah mindset masyarakat dan Polri dalam pelayanan SIM untuk menekan kecelakaan lalu lintas. Berdasarkan kondisi ini, maka penelitian yang dilakukan mengangkat judul “Implementasi Kebijakan Pelayanan SIM Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Di Kota Surabaya”.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diajukan adalah Bagaimanakah implementasi kebijakan pelayanan SIM berdasarkan Undang-Undang nomor 22 Tahun 2009 di Kota Surabaya?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Mendeskripsikan dan menganalisa implementasi kebijakan pelayanan SIM berdasarkan Undang-Undang nomor 22 Tahun 2009 di Kota Surabaya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai (value), baik secara akademis maupun praktis mengenai manajemen pelayanan SIM di Kantor SATPAS. Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut: (1) Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran pengembangan kajian Ilmu Administrasi Publik pada umumnya dan Kebijakan Publik pada khususnya; (2) Diharapkan dari penelitian ini, pada masa yang akan datang dapat disempurnakan dan dapat dijadikan sebagai referensi dan masukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang mempunyai tema yang sama atau hampir sama dengan penelitian ini. Sedangkan kegunaan praktis penelitian ini adalah (1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran dan masukan positif bagi Satuan Polri dalam Manajemen Pelayanan SIM; dan (2) Penelitian ini sebagai sarana pembelajaran untuk mengembangkan dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan terutama yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu mata kuliah Kebijakan Publik dan Manajemen Pelayanan Publik.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Pemilihan metode ini didasarkan anggapan bahwa metode inilah yang tepat untuk menjangkau, menjelaskan, dan menggambarkan segala permasalahan dengan lebih mendalam dan sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Moleong (2000 : 27) berpendapat mengenai metode penelitian kualitatif bahwa: “Suatu penelitian yang berakar pada latar alamiah sebagai kebutuhan, mengandalkan manusia sebagai alat penelitian, memanfaatkan metode kualitatif, menganalisa data secara induktif, mengarahkan sasaran penelitiannya pada usaha, menemukan teori dari dasar yang bersifat deskriptif, lebih mementingkan

proses daripada hasil, membatasi studi dengan fokus, memiliki seperangkat kriteria untuk memaksa keabsahan data, rancangan penelitiannya disepakati oleh kedua belah pihak, yaitu peneliti dan subyek penelitian”.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi kebijakan pelayanan SIM berdasarkan Undang- Undang nomor 22 Tahun 2009 di Kota Surabaya**

Implementasi terjadi di tengah-tengah proses kebijakan pelayanan SIM berdasarkan Undang-Undang nomor 22 Tahun 2009 di Kota Surabaya. Ini hasil dari tahap yang mendahuluinya yaitu kebijakan formulasi dan adopsi, meliputi tahap: evaluasi dan desain ulang. Ketika diterapkan untuk umum kebijakan, implementasi adalah proses menempatkan ke efek atau melaksanakan keputusan otoritatif pemerintah. Keputusan ini paling sering diberlakukan oleh legislatif. Pelaksanaan menempatkan tujuan pengadopsi kebijakan ke dalam tindakan dalam upaya untuk mencapai hasil yang diinginkan. Pelaksanaan membuat kebijakan terjadi, memberikan kebijakan hidup. Perumusan kebijakan dan adopsi yang diperlukan. Yang mungkin tampak cukup tapi beberapa decade penelitian tentang pelaksanaan kebijakan telah menunjukkan kompleksitas menempatkan kebijakan ke dalam tindakan. Beberapa kebijakan diri menerapkan, membutuhkan tindakan terpadu, dikoordinasikan tindakan oleh pelaku lain selain mereka yang mengadopsi kebijakan tersebut. Implementasi mungkin akan dialihkan oleh pelaksana dengan bertentangan kepentingan, mungkin menipiskan karena tidak cukup sumber daya, mungkin menghadapi sejumlah kesulitan. Sebuah proses implementasi cacat membuat prestasi tersebut tujuan kebijakan semua lebih sulit. (Bowman, 2008). Penyelenggaraan pelayanan transportasi yang lancar merupakan salah satu fungsi utama kota-kota besar. Pelayanan transportasi yang lancar dapat terlaksana apabila terdapat keseimbangan antara jumlah kendaraan bermotor sangat banyak dan meningkat secara terus-menerus dengan tingkat pertumbuhan yang sangat tinggi pada satu pihak, sedangkan di lain pihak pembangunan jalan baru sangat lambat pertumbuhannya, bahkan dapat dikatakan tidak mengalami pertumbuhan (Adisasmita, 2011 : 95).

Kemacetan lalu lintas di kota-kota besar termasuk di Kota Surabaya merupakan dampak yang mengerikan. Kegiatan perkotaan di bidang ekonomi (meliputi perdagangan, perbelanjaan, industri/manufaktur, keuangan dan perbankan, dan lainnya), di bidang sosial (meliputi pendidikan dan kesehatan), di bidang administrasi (meliputi birokrasi, eksekutif, dan legislative), semuanya membutuhkan dukungan tersedianya sarana dan prasarana perkotaan yang memadai. Bila terjadinya sarana dan prasarana perkotaan kurang dibandingkan dengan kebutuhan akan menyebabkan kepadatan, dimana sebagian penduduk perkotaan tidak dapat memenuhi kebutuhannya, yaitu tidak mendapatkan pelayanan perkotaan yang cukup lancar, hal ini dapat menimbulkan kekecewaan masyarakat perkotaan dan ketidakpercayaan terhadap masyarakat kota, dan bahkan kecelakaan lalu lintas tidak dapat dihindarkan apabila pertumbuhan kendaraan bermotor tidak terkendali.

Tingginya mobilisasi dan kebutuhan di masyarakat dengan jumlah penduduk semakin meningkat, merupakan awalan terjadinya kecelakaan lalu lintas. Pelayanan prima yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat pun perlu dikaji ulang. Pelayanan yang mengandalkan kecepatan, kemudahan, dan murah, ternyata membawa dampak domino terhadap keberlangsungan transportasi darat. Selain kegiatan ekonomi yang menuntut masyarakat untuk aktif, kemudahan mendapatkan SIM mendorong masyarakat untuk memiliki kendaraan. Hal ini secara otomatis memicu jumlah kendaraan di jalan. Kepadatan lalu lintas dan bahkan kecelakaan pun tak terhindarkan. Oleh karena itu perlu dilakukan pengkajian ulang terhadap esensi dari pelayanan prima itu sendiri. Dengan tujuan semata-mata pencapaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan pemerintah, justru akan menjadi bumerang bagi masyarakat sendiri.



### **Mekanisme atau proses pelayanan penerbitan SIM pada Polrestabes Surabaya**

Mekanisme atau proses pelayanan penerbitan SIM menjadi dilema tersendiri bagi pihak kepolisian. Satu faktor yang juga sebagai pemicu terjadinya pertumbuhan kendaraan bermotor, yaitu kebijakan Kapolri tentang pelayanan prima terhadap penerbitan SIM, dimana pelayanan prima tersebut berprinsip pada pelayanan yang cepat, mudah dan murah. Sehingga dengan diterapkannya pelayanan prima dalam pelayanan SIM, tidak terwujudnya secara optimal atas kompetensi para pemohon SIM, hal ini terkesan bahwa SATPAS SIM hanya “menjual” SIM saja tanpa mempertimbangkan kompetensi yang dimiliki oleh pemohon SIM. Dengan adanya pelayanan prima tersebut, membawa konsekuensi terhadap kecepatan dan kemudahan dalam penerbitan SIM sehingga dengan kemudahan tersebut, mendorong masyarakat untuk memiliki kendaraan bermotor.

Tahun 1993 ketika orde baru masih berkuasa telah keluar Keputusan Menteri Pelayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor 81 tentang Pedoman Umum Tatalaksana Pelayanan Umum. Juga keluar Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat. Kedua peraturan tersebut menunjukkan bahwa pemerintah pada masa itu telah menekankan pentingnya pelayanan yang baik kepada masyarakat. Secara implisit peraturan itu juga menunjukkan bahwa sebelum peraturan itu keluar pelayanan aparat pemerintah kepada masyarakat masih belum atau tidak baik. Indikasi ini ditunjukkan dengan kata yang tertera dalam judul Inpres yang dikeluarkan tersebut yang berbunyi "Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat".

Tahun 2002 ketika era reformasi dan otonomi daerah sedang bergulir, diterbitkan Kepmen PAN Nomor 58/KEP/M.PAN/9/2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan. Terakhir pada tahun 2004 diterbitkan Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Semakin tinggi kepedulian pemerintah terhadap tata pemerintahan yang baik (*good governance*), kinerja pelayanan publik akan menjadi semakin baik. Wajar jika kinerja pelayanan publik kemudian digunakan untuk mengamati kinerja pemerintah, termasuk dalam hal ini Polri.

### **Persyaratan pelayanan penerbitan SIM pada Polrestabes Surabaya.**

Kebijakan Polrestabes Surabaya agar produk SIM yang diterbitkan oleh SATPAS Sat Lantas Polrestabes Surabaya bisa berfungsi sebagai bukti kompetensi mengemudi sebagaimana pasal 86 (1) UU nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yaitu dengan cara: menempatkan anggota yang bertugas di unit pelayanan penerbitan SIM harus melalui seleksi ketat antara lain track record kinerjanya, harmonisasi dalam keluarga serta memiliki kemampuan sebagai penguji. Setiap pemohon SIM harus hadir sendiri dan memenuhi persyaratan usia, administrasi, kesehatan dan lulus ujian baik teori maupun praktek satu dan praktek dua sebagaimana pasal 81 UU nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Bagi pemohon SIM yang tidak lulus diberi kesempatan untuk mengikuti ujian ulang sampai 3 ( tiga ) kali dengan rentan waktu ujian ulang pertama 2 ( dua ) bulan kemudian, ujian ulang kedua 4 ( empat ) bulan setelah ujian ulang pertama dan ujian ulang ketiga enam bulan kemudian. Apa bila tetap tidak lulus maka pemohon harus mengajukan permohonan lagi dari awal setelah satu tahun kemudian.

Implementasi Kebijakan Persyaratan pelayanan penerbitan SIM pada Polrestabes Surabaya dilakukan sebagai berikut:

**a. persyaratan SIM Baru (SIM A, C, dan D):**

- 1) mengisi formulir pengajuan SIM Baru;
- 2) peserta uji SIM telah berusia 17 (Tujuh belas) tahun;
- 3) melampirkan Kartu Tanda Penduduk asli setempat yang sah dan masih berlaku serta 2 (dua) lembar foto copy;
- 4) melampirkan dokumen keimigrasian bagi warga negara Asing;
- 5) melampirkan surat keterangan Dokter;
- 6) melampirkan Tanda Pembayaran Permohonan Penerbitan SIM (TP3S) dari BRI;
- 7) lulus uji teori;
- 8) lulus uji simulator;
- 9) lulus uji praktik I dan II.

**b. persyaratan perpanjangan SIM :**

- 1) mengisi formulir pengajuan perpanjangan SIM;
- 2) melampirkan Kartu Tanda Penduduk asli setempat yang sah dan masih berlaku serta 2 (dua) lembar foto copy;
- 3) melampirkan dokumen keimigrasian bagi warga negara Asing;
- 4) melampirkan SIM lama yang akan diperpanjang dan 1 (satu) lembar foto copy;
- 5) melampirkan surat keterangan Dokter;
- 6) melampirkan Tanda Pembayaran Permohonan Penerbitan SIM (TP3S) dari BRI;
- 7) melampirkan surat keterangan lulus uji simulator bagi peserta perpanjangan SIM A Umum, BI, BII, BI Umum, BII Umum;
- 8) perpanjangan SIM dilakukan sebelum masa berlakunya berakhir.

**c. persyaratan pengalihan golongan SIM.**

- 1) mengisi formulir pengajuan pengalihan golongan SIM;
- 2) peserta uji SIM telah memenuhi persyaratan usia yaitu :
  - a) usia peserta uji SIM perseorangan paling rendah :
    - (1) SIM B I : 20 (Dua puluh) tahun;
    - (2) SIM B II : 21 (Dua puluh satu) tahun.
  - b) usia peserta uji SIM Umum paling rendah :
    - (1) SIM A Umum : 20 (Dua puluh) tahun;
    - (2) SIM B I Umum : 22 (Dua puluh dua) tahun;
    - (3) SIM B II Umum : 23 (Dua puluh tiga) tahun.
  - c) persyaratan usia, berlaku bagi warga negara Indonesia dan warga negara Asing.
- 3) melampirkan Kartu Tanda Penduduk asli setempat yang sah dan masih berlaku serta 2 (Dua) lembar foto copy;
- 4) melampirkan dokumen keimigrasian bagi warga negara Asing;
- 5) melampirkan SIM yang akan dialihkan golongannya dan telah dimiliki paling rendah 12 (Dua belas) bulan :
  - a) SIM A bagi pengajuan pengalihan golongan menjadi SIM A Umum dan SIM B I;
  - b) SIM A Umum bagi pengajuan pengalihan golongan menjadi SIM B I Umum;
  - c) SIM B I bagi pengajuan pengalihan golongan menjadi SIM B I Umum dan B II;
  - d) SIM B I Umum atau B II bagi pengajuan pengalihan golongan menjadi SIM B II Umum.

- 6) pengajuan pengalihan golongan menjadi SIM umum dilampiri dengan :
  - a) surat bukti lulus tes psikologi;
  - b) sertifikat lulus pendidikan dan pelatihan mengemudi;
  - c) surat izin kerja dari Kementerian yang membidangi Ketenagakerjaan bagi warga negara Asing yang bekerja di Indonesia.
- 7) melampirkan Tanda Pembayaran Permohonan Penerbitan SIM (TP3S) dari BRI;
- 8) melampirkan surat keterangan Dokter;
- 9) lulus uji teori;
- 10) lulus uji simulator;
- 11) lulus uji praktik I dan II.

Demikian pula tidak ada para pengguna jasa yang memfasilitasi para pemohon SIM, karena setiap pemohon SIM pada saat mendaftarkan dirinya harus membawa KTP asli dan dilampirkan atau ditunjukkan kepada petugas administrasi, apabila tidak sesuai dengan pemohon SIM maka akan di batalkan atau ditolak kemudian yang bersangkutan diserahkan ke petugas pengawas yaitu dari propam untuk di proses. Bagi pemohon SIM yang dinyatakan tidak lulus mengikuti ujian teori maupun praktek tidak bisa memperoleh SIM hari itu karena tiap tiap unit menggunakan komputer dan dengan sistim on line, karena pada saat intri data di komputer unit uji teori maupun praktek drengan nilai tidak lulus maka di komputer unit berikutnya data pemohon SIM tersebut tidak ada sehingga tidak bisa diproses.

Bagi pemohon SIM yang tidak lulus ujian praktek maupun teori masih bisa memiliki SIM dengan mengikuti ujian ulang dengan space waktu dua bulan kemudian, apabila tidak lulus lagi diberi kesempatan untuk ikut ujian ulang kedua dengan space waktu empat bulan kemudian dan apabila masih tidak lulus diberi kesempatan ujian ulang terakhir dengan space waktu enam bulan kemudian dan apabila tetap tidak lulus maka pemohon harus mengajukan permohonan baru setelah satu tahun kemudian.

Bagi pemohon SIM yang akan mengikuti ujian teori maupun praktek harus menunjukkan bukti kelulusan persyaratan administrasi dari petugas administrasi (loket satu) dan bisa menunjukkan KTP asli dengan tujuagn untuk membuktikan bahwa orang yang datang keruang ujian itu benar atau orang lain, apa bila yang datang tidak sesuai dengan foto di KTP maka tidak boleh untuk mengikuti ujian. Pemohon SIM dinyatakan lulus dalam mengikuti ujian teori apabila pemohon bisa menjawab soal dengan benar minimal 18 pertanyaan dari 30 soal atau memperoleh nilai minimal 6, di Surabaya ada juga pemohon SIM yang tidak lulus dalam mengikuti ujian teori maupun praktek, namun dalam pelaksanaannya lebih banyak yang lulus dibanding yang tidak lulus.

Syarat bagi pemohon SIM untuk bisa diproses dalam unit produksi adalah apabila pemohon SIM telah dinyatakan lulus dalam mengikuti ujian teori dan prektek, bisa menunjukkan bukti pebayaran PNBP dari bank BRI serta telah lulus persyaratan administrasi dengan indikasi apabila di komputer unit produksi bisa ditemukan data mereka maka bisa diproses di unitk produksi. Pemohon SIM itu dinyatakan selesai proses penerbitan atau permohonan SIMnya apabila pemohon SIM dinyatakan telah lulus proses penerbitan SIM dan telah bisa menerima produk SIM. Tidak ada pemohon SIM yang tidak lulus dalam mengikuti ujian teori maupun praktek tapi bisa diproses di unit produksi hal ini dikarenakan dari pendaftaran sampai unit produksi menggunakan on line computer maka apabila disalah satu komputer tidak dilakukan entri data maka dikomputer selanjutnya juga tidak bisa diproses.

Bagi pemohon SIM yang akan mengikuti ujian teori maupun praktek harus menunjukkan bukti kelulusan persyaratan administrasi dari petugas administrasi (loket satu) dan bisa menunjukkan KTP asli dengan tujuagn untuk membuktikan bahwa orang yang datang keruang ujian itu benar atau



orang lain, apa bila yang datang tidak sesuai dengan foto di KTP maka tidak boleh untuk mengikuti ujian. Pemohon SIM dinyatakan lulus dalam mengikuti ujian teori apabila pemohon bisa menjawab soal dengan benar minimal 18 pertanyaan dari 30 soal atau memperoleh nilai minimal 6. ada pemohon SIM yang tidak lulus dalam mengikuti ujian teori maupun praktek, namun dalam pelaksanaannya lebih banyak yang lulus dibanding yang tidak lulus.

## **KESIMPULAN**

Implementasi kebijakan pelayanan SIM berdasarkan Undang-Undang nomor 22 Tahun 2009 di Kota Surabaya dilakukan dengan Mekanisme atau proses pelayanan penerbitan SIM pada Polrestaes Surabaya dengan cara: mengajukan pemohon SIM pada saat mendaftarkan dirinya dan harus membawa KTP asli dan dilampirkan atau ditunjukkan kepada petugas administrasi. Bagi pemohon SIM yang dinyatakan tidak lulus mengikuti ujian teori maupun praktek tidak bisa memperoleh SIM hari itu karena tiap tiap unit menggunakan komputer dan dengan sistim on line, karena pada saat entri data di komputer unit uji teori maupun praktek dengan nilai tidak lulus maka di komputer unit berikutnya data pemohon SIM tersebut tidak ada sehingga tidak bisa diproses. Bagi pemohon SIM yang tidak lulus ujian praktek maupun teori masih bisa memiliki SIM dengan mengikuti ujian ulang dengan space waktu dua bulan kemudian, apabila tidak lulus lagi diberi kesempatan untuk ikut ujian ulang kedua dengan space waktu empat bulan kemudian dan apabila masih tidak lulus diberi kesempatan ujian ulang terakhir dengan space waktu enam bulan kemudian dan apabila tetap tidak lulus maka pemohon harus mengajukan permohonan baru setelah satu tahun kemudian. Bagi pemohon SIM yang akan mengikuti ujian teori maupun praktek harus menunjukkan bukti kelulusan persyaratan administrasi dari petugas administrasi (loket satu) dan bisa menunjukkan KTP asli dengan tujuan untuk membuktikan bahwa orang yang datang keruang ujian itu benar atau orang lain, apa bila yang datang tidak sesuai dengan foto di KTP maka tidak boleh untuk mengikuti ujian. Pemohon SIM dinyatakan lulus dalam mengikuti ujian teori apabila pemohon bisa menjawab soal dengan benar minimal 18 pertanyaan dari 30 soal atau memperoleh nilai minimal 6, di Surabaya ada juga pemohon SIM yang tidak lulus dalam mengikuti ujian teori maupun praktek, namun dalam pelaksanaannya lebih banyak yang lulus dibanding yang tidak lulus. Syarat bagi pemohon SIM untuk bisa diproses dalam unit produksi adalah apabila pemohon SIM telah dinyatakan lulus dalam mengikuti ujian teori dan praktek, bisa menunjukkan bukti pembayaran PNBP dari bank BRI serta telah lulus persyaratan administrasi dengan indikasi apabila di komputer unit produksi bisa ditemukan data mereka maka bisa diproses di unit produksi. Pemohon SIM itu dinyatakan selesai proses penerbitan atau permohonan SIMnya apabila pemohon SIM dinyatakan telah lulus proses penerbitan SIM dan telah bisa menerima produk SIM. Tidak ada pemohon SIM yang tidak lulus dalam mengikuti ujian teori maupun praktek tapi bisa diproses di unit produksi hal ini dikarenakan dari pendaftaran sampai unit produksi menggunakan on line computer maka apabila disalah satu komputer tidak dilakukan entri data maka di komputer selanjutnya juga tidak bisa diproses. Bagi pemohon SIM yang akan mengikuti ujian teori maupun praktek harus menunjukkan bukti kelulusan persyaratan administrasi dari petugas administrasi (loket satu) dan bisa menunjukkan KTP asli dengan tujuan untuk membuktikan bahwa orang yang datang keruang ujian itu benar atau orang lain, apa bila yang datang tidak sesuai dengan foto di KTP maka tidak boleh untuk mengikuti ujian. Pemohon SIM dinyatakan lulus dalam mengikuti ujian teori apabila pemohon bisa menjawab soal dengan benar minimal 18 pertanyaan dari 30 soal atau memperoleh nilai minimal 6. ada pemohon SIM yang tidak lulus dalam mengikuti ujian teori maupun praktek, namun dalam pelaksanaannya lebih banyak yang lulus dibanding yang tidak lulus.

## **SARAN**

Seperti telah dijelaskan bahwa kepadatan, kemacetan, dan kecelakaan lalu lintas sudah menunjukkan tingkat yang semakin serius, dan dampak dari kemacetan tersebut sangatlah besar terhadap keberlangsungan kegiatan kehidupan masyarakat, yaitu:

1. Mengganggu kelancaran lalu lintas,
2. Waktu perjalanan lebih lama,
3. Konsumsi bahan bakar kendaraan bermotor meningkat,
4. Menimbulkan polusi udara.

Hal-hal tersebut di atas tidak terhindarkan tidak terlepas dari konsekuensi terhadap penerbitan SIM yang “cepat, mudah, dan murah.” Oleh karena itu peneliti mencoba untuk memberikan saran terhadap penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Pelaksanaan manajemen lalu lintas yang efektif,
2. Analisis jaringan transportasi meliputi jaringan prasarana transportasi dan jaringan pelayanan transportasi,
3. Pengoperasian sarana angkutan yang berkapasitas dan berkualitas,
4. Pengkajian ulang terhadap esensi pelayanan prima yang dilakukan oleh Polrestaes Surabaya,
5. Pengendalian penerbitan SIM sesuai dengan manfaat, tujuan, dan kebutuhan pengguna SIM.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adisasmita, Raharjo & Sakti Adji Adisasmita. *Manajemen Transportasi Darat Mengatasi Kemacetan Lalu Lintas di Kota Besar*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Dunn, William N, 1998, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Edisi Kedua, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Goggin, Malcolm L *et al.* 1990. *Implementation, Theory and Practice: Toward a Third Generation*, Scott, Foresmann and Company, USA
- Grindle, Merilee S. 1980. *Politics and Policy Implementation in The Third World*, Princnton University Press, New Jersey.
- Hamdi, Mohammad, 2003, *Kebijakan Publik dan Implementasinya*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Jogjakarta : Gava Media.
- Milles, Mathew and Hubberman, A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : UI Press.
- Moleong, Lexy. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Munawar, Ahmad. 2009. *Manajemen Lalu Lintas perkotaan*. Beta Offset, Jogjakarta.
- Osborne, David. Terjemahan Abdul Rasyid. 1996. *Mewira Usahakan Birokrasi Reiventing Government Mentransformasikan Semangat Wira Usaha Ke Dalam Sektor Publik*. PT. Pustaka Binawan Pressindo.
- Rianto, Bibit Samad. 2006. *Pemikiran Menuju Polri yang Profesional, Mandiri, Berwibawa dan Dicintai Rakyat*. Restu Agung, Jakarta.
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance dalam rangka Otonomi Daerah, Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung : mandar Maju.

- Sumartono.2007. *Reformasi Administrasi Publik Dalam Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Dalam Ilmu Reformasi Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Malang.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 2001. *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta : Universitas Krisnadwipayana.
- Utomo, Warsito. 2005. *Administrasi Publik Baru Indonesia*. Jogjakarta : Pustaka Belajar.
- Wahab, Solichin A. 1991. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*, Bumi Aksara Jakarta.
- , 2001, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Negarab*. Bumi Aksara, Jakarta.
- , 2004, *Analisis Kebijaksanaan (Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Jakarta : Bumi Aksara
- , 2005, *Analisis Kebijakan, Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Edisi Kedua, Bumi Aksara, Jakarta
- Widjaja, H.A.W. 1998. *Percontohan Otonomi Daerah di Indonesia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Zauhar, Soesilo. 1994. *Reformasi Administrasi Konsep, Dimensi, dan Strategi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan
- Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak